

CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

Aufnahmezentrum „Haus Graf Forni“



Bozen, Rittnerstraße 31/A

Ein von der Bietergemeinschaft zwischen
der Sozialgenossenschaft River Equipe und dem Verein Volontarius EO
im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen geführter Dienst



RIVER EQUIPE



VOLONTARIUS



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG	1
1.1 Charta der Dienstqualität	1
1.2 Grundsätze der Charta der Dienstqualität	1
1.3 Über uns	2
1.4 Mission des Betreibers	2
1.5 Mission des Hauses	2
1.6 Dienstpartner	3
2. DIE DIENSTE.....	3
2.1 Angebotene Leistungen.....	3
2.2 Wer kann im Haus Graf Forni aufgenommen werden?	4
2.3 Die garantierten Qualitätsstandards	4
3. OFFENES OHR FÜR DIE NUTZER UND AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN	6
3.1 Beschwerden, Missstände und Empfehlungen	6
3.2 Aussergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten	6
4. ADRESSEN UND KONTAKTDATEN:	7
5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN	8
Anlage A - Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge	9
Anlage B – Schlichtungsantrag	10



1. EINFÜHRUNG

1.1 Charta der Dienstqualität

Die „Charta der Dienstqualität“ wird im Einklang mit Art. 37 des Landesgesetzes Nr. 22 vom 20. Dezember 2012 erstellt, das in Anwendung von Art. 2 Abs. 461 des Gesetzes Nr. 244 vom 24. Dezember 2007 und des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1407/2017 erlassen wurde. Es handelt sich um ein gemeinsam von den verschiedenen Partnern der Dienste, öffentlichen Körperschaften, dem Verein und den Nutzern zu nutzendes Instrument, dessen Zweck es ist,

- die Nutzer über die Kriterien zur Inanspruchnahme, die angebotenen Leistungen, die Qualitätsstandards und die Bedingungen zur Bewertung der Leistungen der Dienste zu informieren;
- die subjektiven Positionen der Nutzer zu schützen und die notwendigen Bürgerschaftsbedingungen, was die aktive Beteiligung an der Entscheidungsfindung und am Management der Dienste betrifft, zu schaffen und Angaben über die Verfahren zum eigenen Schutz bei Nichterfüllung zu liefern;
- die Qualität der Dienste zu verbessern und dafür die wichtigste Garantie in Bezug auf die Ermittlung von Standards, Bewertungsverfahren und Organisationsmethoden darzustellen.

Die Charta der Dienstqualität des Aufnahmezentrums „Haus Graf Forni“ ist verfügbar:

- a) auf der Website www.gruppovolontarius.it unter „I nostri progetti“ (dt. „Unsere Projekte“): <https://gruppovolontarius.it/projects/casa-conte-forni.html>
- b) als Printexemplare auf Anfrage beim Sachbearbeiter des Dienstes;
- c) auf der Website der Verbraucherzentrale Südtirol: www.consumer.bz.it

1.2 Grundsätze der Charta der Dienstqualität

1

Gleichheit und Unparteilichkeit

Das Haus Graf Forni verpflichtet sich zur unparteiischen Gleichbehandlung all seiner Nutzer. Besondere Beachtung finden unter Einhaltung des Grundsatzes der Gleichbehandlung die Bedürfnisse von verletzlichen Personen und in sozialer Hinsicht schwächeren Nutzern.

Kontinuität

Das Haus Graf Forni ist 365 Tage pro Jahr geöffnet und verpflichtet sich, die ständige und regelmäßige Ausführung der eigenen Aktivitäten zu garantieren.

Beteiligung

Das Haus Graf Forni fördert und erleichtert die Mitwirkung der Nutzer an der Verbesserung der Qualität der Leistungen. Insbesondere garantiert der Dienst das Recht auf Zugang zu Informationen und ist offen für Anmerkungen, Vorschläge und Beschwerden seitens der Nutzer.

Effizienz und Effektivität

Das Haus Graf Forni strebt die kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Effektivität der angebotenen Leistungen an.

Deutlichkeit, Transparenz und Vertraulichkeit

Jeder Nutzer hat das Recht, die von seiner Dienstleistungsstelle erbrachten Tätigkeiten und die mit den geäußerten Anfragen verbundenen Verfahren, die Namen der Verantwortlichen und die entsprechenden Durchführungsfristen zu kennen. Die Daten werden unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, verarbeitet und gespeichert.



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 00005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 0630 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit

Das Personal des Hauses Graf Forni verpflichtet sich, die Höflichkeit gegenüber den Nutzern zu wahren und in äußerstem Maß auf die Einfachheit der verwendeten Sprache zu achten und den Dienst in den Landessprachen und den wichtigsten anderen von den Nutzern gesprochenen Sprachen zu garantieren. Das für die Erbringung des Dienstes verantwortliche Team besitzt angemessene Kenntnisse der italienischen und der deutschen Sprache sowie der wichtigsten anderen von den Nutzern gesprochenen Sprachen.

1.3 Über uns

Die Sozialgenossenschaft River Equipe und der Verein Volontarius EO führen, im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB), die vom Aufnahmezentrum „Haus Graf Forni“ in der Rittnerstraße 31/A in Bozen angebotenen Dienste.

River Equipe ist Mitglied der Volontarius Gruppe, wurde 2000 in Bozen gegründet und die Geschichte der Sozialgenossenschaft ist mit der des Vereins Volontarius EO verknüpft, mit dem sie den Parcours der Entwicklung und des Bewusstseins gegenüber den Bedürfnissen der sozial schwächeren Menschen in Südtirol geteilt hat. In der Tat befasst sich River Equipe im allgemeinen Interesse der Gemeinschaft mit der Unterstützung der Menschen und mit der sozialen Integration der Bürger, anhand der Führung von Sozial-, Gesundheits-, Kultur- und Bildungsdiensten.

Der Verein Volontarius EO ist Mitglied der Volontarius Gruppe und wurde 1999 in Bozen als ehrenamtliche tätige Organisation gegründet. Der Verein stützt die eigene institutionelle und assoziative Tätigkeit auf den verfassungsrechtlichen Grundsätzen der Demokratie, der sozialen Beteiligung und der ehrenamtlichen Tätigkeit. Dank einer stark vernetzten Arbeit garantiert er solchen Personen Unterstützung, die sich aus verschiedenen Gründen am Rande der Gesellschaft befinden und zwar nicht nur durch Fürsorge, sondern auch durch die Förderung der persönlichen Entwicklung und der eigenen Würde.

Zum Arbeitsteam gehört multiprofessionelles Personal mit langjähriger Erfahrung im Rahmen ähnlicher Dienste für die gleiche Art von Nutzern und es besitzt die notwendigen professionellen und territorialen Kenntnisse für den spezifischen Aufgabenbereich, sowie Kommunikations- und Relationsfähigkeiten.

Die Mitarbeiter wurden in Sachen Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Brand- und Unfallverhütung gemäß den gesetzlichen Vorschriften angemessen geschult.

1.4 Mission des Betreibers

Unter Anwendung einer Vision, nach der jeder Person unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer persönlichen Geschichte und ihrer sozialen Situation Wert zugeschrieben werden kann und muss, hat die River Equipe die Mission die Aufgabe übernommen, die Rechte der schutzbedürftigen Personen zu fördern und zu verteidigen und sie in einer partizipatorischen Perspektive durch individuelle unterstützende Hilfsmaßnahmen anzuregen, die Kontrolle ihres eigenen Lebenswegs zu übernehmen.

Dieser Ansatz basiert auf dem Respekt der Menschenwürde trotz des Zustandes oder des starken Risikos der sozialen Ausgrenzung und wird durch Erfüllung der unmittelbaren Bedürfnisse der Person, aktives Zuhören und eine soziale und juristische Begleitung zum Lebenswandel realisiert.

Der Verein Volontarius EO beschäftigt sich mit der Wertsteigerung und Förderung der Kultur des Volontariats und der aktiven Bürgerschaft. Der Verein engagiert sich im Bereich der Solidarität, zur Gewährleistung der Rechte und der Würde der Person, die sich in Schwierigkeiten befindet und aus verschiedenen Gründen am Rande der Gesellschaft lebt.

1.5 Mission des Hauses

Die Aufnahme der Nutzer des Hauses Graf Forni baut auf einigen wichtigen Grundsätzen auf, welche die



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 0630 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

grundlegenden Werte des Arbeitsteams ausdrücken:

- Gleichberechtigung und Unparteilichkeit: Die Dienste werden unter Einhaltung der Menschenrechte und der Diskriminierungsfreiheit geleistet;
- Zentralität der Person: Die Abläufe werden mit den Nutzern gemeinsam entwickelt, im Hinblick auf eine aktive Beteiligung mit dem Ziel des Empowerments, der Entwicklung von Kompetenzen und Autonomie;
- Wohl des Minderjährigen: bei allen Aktionen oder Entscheidungen, die Minderjährige betreffen oder diese beeinflussen, wird immer deren Wohl als vorwiegender Faktor bewertet und berücksichtigt;
- Autonomie: Die Aktivitäten und individualisierten Projekte sind im Sinne des Respekts der Autonomie der Nutzer konzipiert und mit dem Ziel entwickelt, sie zu verstärken;
- Akzeptanz der Komplexität, die nicht vereinfacht, sondern verstanden und mit einem systemischen Ansatz in Angriff genommen wird, der wirksame und dauerhaft nachhaltige Abläufe aktiviert.
- Verknüpfung der sozialen- und Fürsorgemaßnahmen mit anderen Maßnahmen (für Ausbildung, Arbeit, Gesundheit, Freizeit und Unterkunft).

1.6 Dienstpartner

Der Hauptdienstpartner ist das Amt für Soziale, Arbeits- und Wohninklusion des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB). Der Betrieb für Sozialdienste Bozen (BSB) hat die Führung des Dienstes bis zum 31.03.2024 (sofern keine Verlängerung erfolgt) der Bietergemeinschaft zwischen River Equipe und Volontarius anvertraut, übernimmt die finanziellen Kosten und kooperiert für eine gute Abwicklung des Dienstes, auch anhand periodischer Überprüfungen.



2. DIE DIENSTE

2.1 Angebotene Leistungen

Dieses Dokument bezieht sich auf alle Dienste, die das Aufnahmезentrum „Haus Graf Forni“ bietet:

1. **Nachtquartier:** 28 ganzjährig verfügbare Schlafplätze für die befristete Nachtunterkunft von Obdachlosen, die über keinerlei Unterhaltsmittel verfügen und in sozialer Ausgrenzung leben. Täglich von 19.00 Uhr bis 8.00 Uhr des Folgetages geöffnet.
2. **Flüchtlingszentrum:** 22 Schlafplätze für die befristete Aufnahme von Personen, die im Besitz der Aufenthaltsgenehmigung für den „internationalen Schutz“ sind oder darum angesucht haben und den Personenkategorien angehören, die im Einvernehmensprotokoll zur Aufnahme von Flüchtlingen in Südtirol gemäß Landesrundschriften Nr. 1/2015, in geltender Fassung, definiert und geregelt werden. Das ganze Jahr über täglich und an 24 Stunden am Tag geöffnet.
3. **Tagesstätte:** für die Aufnahme und Beratung von Obdachlosen, die nach Lösungen zur Zufriedenstellung ihrer primären und sekundären Bedürfnisse, sowohl im Hinblick auf eine Unterkunft, als auch auf Umsetzung von individuellen, sozialpädagogischen Projekten suchen. Von Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 15.00 Uhr geöffnet; an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen wird der Dienst ausschließlich zur Verabreichung des Mittagessens von 12.00 Uhr bis 14.00 Uhr garantiert.
4. **Aufnahmезentrum für nicht begleitete ausländische Minderjährige und ehemalige Minderjährige:** 16 Schlafplätze für die befristete Aufnahme zur vorübergehenden Zufriedenstellung der primären Bedürfnisse, sowie der sozialen- und Wohnbedürfnisse. Das ganze Jahr über täglich und an 24 Stunden am Tag geöffnet.



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 0630 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

5. **Aufnahmezentrum für Personen in plötzlichen Notlagen/in sozialer Dringlichkeit:** 8 Schlafplätze für die befristete Aufnahme von schwangeren Frauen und/oder von Frauen mit minderjährigen Kindern zur vorübergehenden Zufriedenstellung der primären Bedürfnisse in Erwartung des Bewertungsgesprächs mit dem Sozialdienst des Amtes für Soziale, Arbeits- und Wohninklusion. Das ganze Jahr über täglich und an 24 Stunden am Tag geöffnet.

6. **Unterkünfte für Familien:** für die befristete Aufnahme von bis zu 4 Familien mit hoher Selbstständigkeit. Das ganze Jahr über täglich und an 24 Stunden am Tag geöffnet.

Die Einrichtung befindet sich in der Rittnerstraße 31/A in Bozen und wird verwaltet von der Bietergemeinschaft, bestehend aus der River Equipe Soc. Coop. Soc. als federführender Zuschlagsempfänger und dem Verein Volontarius EO als beauftragtes Unternehmen, die beide in Bozen in der G.-di-Vittorio-Straße 33 ihren Sitz haben und über ein nach EN ISO 9001:2015 zertifiziertes Qualitätssystem verfügen.

Die Einrichtung befindet sich in der Nähe der Busse-Endstation und des Bahnhofs in Bozen.

2.2 Wer kann im Haus Graf Forni aufgenommen werden?

Der Dienst ist für erwachsene und minderjährige Personen bestimmt, die in sozialer Ausgrenzung oder in einer sozialen Notlage leben, unter Anwendung der von BSB festgelegten Voraussetzungen, Modalitäten und Nutzungsprioritäten.

Die Inanspruchnahme des Dienstes erfolgt mittels direkter Antragstellung der Interessenten, oder infolge von Meldungen des Amtes für Soziale, Arbeits- und Wohninklusion oder der auf dem Gemeindegebiet tätigen öffentlichen und privaten Einrichtungen und der Sozial- und Fachgesundheitsdienste; infolge von Meldungen der Ordnungshüter, der Straßeneinheit und der mobilen Einheit.

Die Inanspruchnahme der Einrichtung erfolgt kostenfrei.

2.3 Die garantierten Qualitätsstandards

Um die optimale Erbringung von Dienstleistungen zu garantieren, wurde ein System aus Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Qualitätsstandards erstellt, die es den Nutzern ermöglichen, die Qualität der angebotenen Leistungen zu überprüfen.

Bei Missachtung der garantierten Qualitätsstandards können die Nutzer auf der Grundlage der im nächsten Kapitel angegebenen Modalitäten eine Beschwerde einreichen. Nachdem der Dienstleister, in diesem Fall eine Bietergemeinschaft zwischen der Sozialgenossenschaft River Equipe und dem Verein Volontarius EO, die Beschwerde geprüft und festgestellt hat, dass diese begründet ist, erhält der Nutzer eine Entschädigung in Höhe von 50,00 €.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Standards in Bezug auf die kontinuierliche und regelmäßige Erbringung sowie die umgehende Wiederherstellung des Dienstes als unter „normalen“ Bedingungen gültig gelten. Ausgeschlossen sind daher außergewöhnliche Umstände aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen, von Dritten verursachten Ereignissen, (direkten oder indirekten) Streiks sowie Handlungen der Behörde.

Tabelle der Qualitätsstandards			
Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Zeiten für die Erbringung der Dienste	Täglich garantierte wesentliche Dienste	Dienste gewährleistet an der Tagen und Uhrzeiten wie Punkt 2.1 angegeben	JA



Einbeziehung der Nutzer	Aufnahmegespräch, Teilen und Unterzeichnung der Regeln der Struktur.	Immer, bei jeder neuen Aufnahme.	JA
Einbeziehung der Nutzer	Erläuterung der Charta der Dienstqualität und, auf Wunsch, Aushändigung einer Kopie an den Nutzer.	Immer, bei jeder neuen Aufnahme.	JA
Lebensunterhalt	Bereitstellung von Frühstück, Mittag- und Abendessen.	Bereitstellung von Frühstück, Mittag- und Abendessen für die Nutzer des Flüchtlingszentrums und des Aufnahmezentrums für nicht begleitete ausländische Minderjährige und ehemalige Minderjährige. Bereitstellung von Frühstück und Abendessen für die Nutzer des Nachtquartiers. Bereitstellung des Mittagessens für die Nutzer der Tagesstätte.	JA
Lebensunterhalt	Bereitstellung von Hygieneset und Bettwäsche	Bei Eintritt, alle 7 Tage und ggf. nach Bedarf. Für die Nutzer der Tagesstätte: Nur Bereitstellung des Hygienesets.	JA
Reinigung	Reinigung der gemeinsamen Räume, Badezimmer, Korridore	Tägliche Aufgabe der Gäste, mit Überwachung durch Dienstpersonal.	JA
Beratung und Information	Bereitschaft zur Erteilung nützlicher Informationen in verschiedenen Sprachen über die territorialen Dienste, vorhandene Pinnwand mit informativen Prospekten und Flugblättern	Die Anträge werden zu 100% erledigt.	JA
Personalisierte Begleitung	Beratungsgespräche, Unterstützung bei der Suche nach Ausbildung, Arbeit, Unterkunft, soziales Sekretariat	100% der Anträge erledigt.	JA

3. OFFENES OHR FÜR DIE NUTZER UND AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN

3.1 Beschwerden, Missstände und Empfehlungen

Die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer ist eine vorrangige Verpflichtung für alle vom Haus gebotenen Dienste. Um die Kultur der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität unseres Dienstes zu fördern und die Fähigkeiten in Bezug auf den Dialog und die Beziehungen mit/zu unseren Nutzern weiterzuentwickeln, haben wir verschiedene Formen der Erhebung der Bedürfnisse vorgesehen:

- a) regelmäßige Feststellungen der Zufriedenheit der Nutzer mit dem Dienst;
- b) Analyse aller beim Dienst eingegangenen Empfehlungen und Beschwerden;
- c) Prüfung der Einhaltung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Verpflichtungen und Standards.

Das Team des Hauses verpflichtet sich, alle möglichen Gelegenheiten für einen Dialog mit den Nutzern auszuschöpfen, um über deren Meinungen und Beurteilungen hinsichtlich der Qualität des erbrachten Dienstes informiert zu sein. Der Nutzer kann zudem schriftlich Beschwerden einreichen bzw. Empfehlungen und Vorschläge zur Verbesserung der Dienste übermitteln, (hierzu kann der Vordruck in Anhang A genutzt werden), per E-Mail an die Adresse:

reclami@riverequipe.it

oder mittels Aushändigung direkt am Sitz des Betreibers Soc. Coop. Soc. River Equipe, Giuseppe-di-Vittorio-Straße 33, 39100 – Bozen.

Bei Beschwerden erhalten die Nutzer innerhalb von 15 Werktagen nach dem Empfang eine schriftliche Antwort. Bei besonderen Anfragen, die eine eingehende Untersuchung erfordern, wird dem Nutzer innerhalb von 15 Werktagen in jedem Fall ein Schreiben übermittelt, in dem die Gründe angegeben sind, warum mehr Zeit für die Beantwortung benötigt wird.

3.2 Aussergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten

Hat der Nutzer keine Antwort erhalten oder ist er mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden, kann er sich kostenlos und über die Verbraucherzentrale auf das Schlichtungsverfahren einlassen (siehe Anhang B "Schlichtungsantrag"), um seine Beschwerde weiterzuverfolgen.

Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem Vertreter des Dienstbetreibers und aus einem Vertreter der Verbraucherzentrale zusammen. Nach dem Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch zur Schlichtung der Streitigkeit innerhalb von 20 Tagen einzuleiten. Wenn der Schlichtungsversuch erfolgreich ist, gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt, und die erreichte Vereinbarung ist für beide Parteien verbindlich. Schlägt der Schlichtungsversuch fehl, die Parteien sind berechtigt, den normalen Rechtsweg einzuschlagen.

VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL
ZWÖLFMALGREINERSTR. 2, 39100 BOZEN
TELEFON +39-0471/975597 FAX +39-0471/979914
E-MAIL info@centroconsumatori.it
WEBSITE www.consumer.bz.it

ÖFFNUNGSZEITEN

Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag:
von 9:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 17:00 Uhr.
Freitag: von 9:00 bis 12:00 Uhr.



4. ADRESSEN UND KONTAKTDATEN:

SOC. COOP. SOC. RIVER EQUIPE und VEREIN VOLONTARIUS EO

G.-DI-VITTORIO-STR. 33

39100 BOZEN

TEL.: 0471 402338 - FAX 0471 404921

E-MAIL: coop.sociale@riverequipe.it

associazione@volontarius.it

Adressen und Kontaktdaten der Einrichtung:

HAUS GRAF FORNI

RITTNERSTR. 31/A

39100 BOZEN

TELEFON 0471 052038

FAX 0471 051022

Adressen und Kontaktdaten der einzelnen Dienste:

NACHTQUARTIER

c/o Haus Graf Forni

RITTNERSTR. 31/A

39100 BOZEN

TELEFON 0471 052038

E-MAIL notturno.casaforni@riverequipe.it

FLÜCHTLINGSZENTRUM

c/o Haus Graf Forni

RITTNERSTR. 31/A

39100 BOZEN

TELEFON 0471 052038

E-MAIL profughi.casaforni@riverequipe.it

TAGESSTÄTTE LA SOSTA-DER HALT

c/o Haus Graf Forni

RITTNERSTR. 31/A

39100 BOZEN

TELEFON 0471 051022

E-MAIL lasosta.casaforni@riverequipe.it

AUFNAHMEZENTRUM FÜR NICHT BEGLEITETE AUSLÄNDISCHE MINDERJÄHRIGE

c/o Haus Graf Forni

RITTNERSTR. 31/A

39100 BOZEN

TELEFON 0471 052038

E-MAIL minori.forni@riverequipe.it

AUFNAHMEZENTRUM FÜR PERSONEN IN PLÖTZLICHEN NOTLAGEN/IN SOZIALER DRINGLICHKEIT

c/o Haus Graf Forni
RITTNERSTR. 31/A
39100 BOZEN
TELEFON 0471 052038
E-MAIL emergenza.casaforni@riverequipe.it

UNTERKÜNFTE FÜR FAMILIEN

c/o Haus Graf Forni
RITTNERSTR. 31/A
39100 BOZEN
TELEFON 0471 052038
E-MAIL nuclei.casaforni@riverequipe.it

5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN

Anlage A - Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge
Anlage B - Schlichtungsantrag

Anlage A - Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge

 <p>RIVER EQUIPE</p>	<p>Vordruck</p> <p>Beschwerden und Empfehlungen</p>
	<p>Letztüberarbeitung des Formulars nach dem System ISO 9001:2015 der Sozialgenossenschaft River Equipe</p>
<p>Datum _____</p> <p>Beschwerde/Empfehlung vorgebracht von:</p> <p>Vor-/Nachname: _____</p> <p>_____</p> <p>Tel.: _____</p> <p>Adresse: _____</p>	
<p>Beschreibung der Beschwerde <input type="checkbox"/>/Empfehlung <input type="checkbox"/>: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Unterschrift des Mitarbeiters/Sachbearbeiters: _____</p>	
<p>Management der Beschwerde <input type="checkbox"/>/Empfehlung <input type="checkbox"/>: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Unterschrift des Sachbearbeiters: _____</p>	



Anlage B – Schlichtungsantrag

SCHLICHTUNGSANTRAG

Der/die Unterzeichnende, geboren am
in, wohnhaft in (Ort),
..... (Str./Platz) (Hausnr.), (PLZ), (Provinz),
Tel./E-Mail-Adresse

hat am _____ eine Beschwerde eingereicht (die übermittelte Beschwerde beifügen),
von der Sozialgenossenschaft. River Equipe die beigefügte Antwort erhalten (die erhaltene Antwort beifügen)
und ist aus folgenden Gründen mit dieser Antwort nicht zufrieden:

.....
.....
.....
.....
.....

oder

hat Tage nach der Einreichung der beigefügten Beschwerde noch keine Antwort erhalten, hat in
jedem Fall den Rechtsweg nicht eingeschlagen und Dritten keinen Auftrag in Bezug auf den Gegenstand des
Schlichtungsversuchs erteilt und beantragt die Abwicklung eines Schlichtungsversuchs mittels des Verfahrens
gemäß den Angaben in der Charta der Dienstqualität Aufnahmezentrum „Haus Graf Forni“, um die oben
beschriebene Streitigkeit auf dem Schlichtungsweg beizulegen.

Der/die Unterzeichnende akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus einem
Vertreter der Sozialgenossenschaft River Equipe und aus einem Vertreter der Verbraucherzentrale besteht, und
erteilt dieser den vollumfänglichen Auftrag, die oben genannte Streitigkeit zu schlichten.

Gemäß GvD Nr. 196 vom 30. Juni 2003 bevollmächtigt er/sie die Schlichtungskommission, alle Dokumente
einzusehen und auf seine/ihre Rechnung die personenbezogenen Daten einschließlich sensibler Daten zu
erheben, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Zur Abwicklung des Schlichtungsverfahrens wählt er/sie seine Zustellungsanschrift am Sitz der
Verbraucherzentrale und gibt im Folgenden die Adresse an, an welche er/sie das Protokoll über die erfolgte
Schlichtung oder die nicht zustande gekommene Einigung erhalten
möchte:

Als Verfahrenssprache wählt der/die Unterzeichnende die italienische/deutsche Sprache (die gewählte Sprache
unterstreichen und die andere Sprache durchstreichen).

(Ort, Datum) Unterschrift

Beigefügt werden die folgenden weiteren Unterlagen: